Obiettivi di qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa
Anno 2023 ex delibera n.131/06/CSP e s.m.i.

Indicatori	Misure	Obiettivi
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga	**Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva**	
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	50 giorni
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	55 giorni
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	N/A
	- Tempo medio di fornitura	55 giorni
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi ed **il numero medio di linee d'accesso a banda larga**	
	- Servizio realizzato con strutture proprie	N/A
	- Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	15 %
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad internet a banda larga	**Servizi realizzati o tramite strutture proprie**	
	- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	N/A
	- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	N/A
	- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	N/A
	- Tempo medio di riparazione	N/A
	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	
	- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	65 ore

	- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	85 ore
	- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	N/A
	- Tempo medio di riparazione	130 ore
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	- Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	70 sec.
	- Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	50 sec.
	- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	66 %

Addebiti contestati	- Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo di rilevazione	1,00 %
Velocità di trasmissione dati	Banda minima in download (percentile 5° della velocità di trasmissione in download) - Off erte con profilo nominale in download di 20480 Kbit/s	96 Kbit/s
	Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload) - Off erte con profilo nominale in upload di 1024Kbit/s	96 Kbit/s
	Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download) - Off erte con profilo nominale in download di 20480 Kbit/s	20480 Kbit/s
	Banda massima in upload (percentile 5° della velocità di trasmissione in download) - Off erte con profilo nominale in upload di 1024Kbit/s	1024 Kbit/s
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	Rapporto tra le trasmissioni di dati non andate a buon fine e il numero totale dei tentativi effettuati nel periodo di tempo considerato - Tasso di insuccesso in upload - Tasso di insuccesso in download	 1,5% 1,5%

Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Ritardo massimo - Offerte con profilo nominale in download di 20480 Kbit/s	30 millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti	Probabilità di perdita dei pacchetti PING - Off erte con profilo nominale in download di 20480 Kbit/s	1%

Per "Percentile 95% o 99% del tempo di fornitura" si intende il numero di giorni entro cui è soddisfatto il 95 % o il 99 % delle richieste dei Clienti.
Per "Percentile 80 % o 95 % dei tempi di riparazione dei malfunzionamenti" si intende il numero di ore, a partire dalla segnalazione dei clienti, entro cui è riparato l'80% o il 95% dei malfunzionamenti.